

Relations Humaines

Les besoins et les désirs dans la communication non-violente

Par Caroline ADER LAMY

Le processus de la communication non-violente (CNV) développé par Marshall Rosenberg est une invitation à accueillir ce qui se passe en soi – ses sentiments et ses besoins – et à être conscient de ce qui compte pour soi dans la relation à l'autre. L'intention est de créer une qualité de relation qui favorise la découverte des besoins de chacun et si possible leur satisfaction...



Caroline Ader Lamy – carolineaderlamy@orange.fr – www.unjourjeseraimoi.com – est formatrice certifiée en Communication NonViolente, psychothérapeute et mère de famille.

Le désir est le préalable du plaisir. Il nous invite à nous mettre en mouvement, à déployer nos talents. Le désir est une invitation à combler un manque. Nous sommes habitués à trouver rapidement une solution pour nous soulager, plutôt que d'éprouver le manque. « Mes copains ont tous une paire de chaussures de telle marque, j'en veux une ». Le désir est aussi une pulsion qui nous entraîne vers la satisfaction d'un besoin.

Pour la Communication non-violente (CNV), nos besoins sont des énergies au service de la vie. Ils sont le cœur de ce qui nous anime. C'est par eux que la vie s'exprime en nous, pour nous permettre d'être et d'évoluer. Ils sont universels. Nous avons des besoins fondamentaux qui garantissent notre survie (nourriture, boisson, sommeil, reproduction pour assurer la survie de l'espèce). Nous avons un besoin de sécurité dans notre environnement, ce qui est assuré quand nous trouvons un équilibre entre la protection et la liberté. Nous avons aussi le besoin d'être identifié au sein de notre groupe social, en vivant à la fois l'interdépendance et l'affirmation de notre différence. Et enfin, un besoin plus personnel, celui de se sentir exister, d'être une personne singulière qui mène un projet qui donne du sens à sa vie.

En CNV, nous distinguons le besoin des solutions que nous utilisons pour le satisfaire. A-t-on besoin d'une voiture ? Non, la voiture est juste un moyen de satisfaire un besoin de liberté, de mouvement ou encore, selon les per-

sonnes, de reconnaissance sociale. Cette distinction entre le moyen utilisé et le besoin lui-même permet de reconnaître la légitimité des besoins de chacun. Cette reconnaissance préserve le lien avec l'autre, même si la solution pour satisfaire les besoins de chacun n'est pas trouvée immédiatement, voire même s'il y a désaccord sur la solution. Les conflits se situent bien souvent au niveau des « stratégies » et non au niveau des besoins qui eux sont communs à tous les être humains. Cette distinction nous ouvre donc un espace de compréhension mutuelle, de liberté et de créativité dans les relations.

L'urgence du désir

Nos désirs, bien souvent, ne sont que des stratégies. Ils nourrissent un rêve, une envie, et en ce sens, il est précieux de pouvoir les entendre et les accueillir. Mais la stratégie sur laquelle nous nous focalisons est-elle la bonne ? Vaut-elle réellement combler le besoin sous-jacent et à quel prix ? Comment ce moyen, sur lequel nous sommes figés va-t-il s'adapter à notre environnement ? Par exemple, je vous avoue que je fume : c'est un moyen de me donner des pauses et quand j'ai commencé cela me donnait une forme de sécurité, de contenance dans mes relations aux autres. Cela nourrit aussi mon besoin de créer des liens et permet de la convivialité. Si j'avais su le prix (financier et risque pour ma santé) que cela me coûterait pour satisfaire ces besoins, j'aurais peut-être opté pour d'autres stratégies que celle de la ciga-

rette ! Ainsi les stratégies que nous développons pour satisfaire nos besoins ne sont pas toujours écologiques pour nous-même ou notre entourage.

Il y a dans le désir, une forme d'urgence, de pression, d'exigence, vis-à-vis de nous-même ou vis-à-vis de l'autre, de la société. Notre nature humaine, le fonctionnement même de notre cerveau nous met en lien avec cette urgence par le biais de nos émotions. La peur, la colère, la tristesse témoignent d'un manque, d'un danger, d'un besoin insatisfait. Tandis que la joie, la paix, la tranquillité, nous indiquent que nos besoins sont satisfaits. Ainsi les sentiments que nous éprouvons sont de précieux indicateurs. Ils nous invitent à agir pour satisfaire nos besoins non comblés. Peu de gens mesurent l'importance vitale de leurs sentiments. Nos sociétés, notre éducation, nos parents eux-mêmes influencés par leurs parents, nous ont appris à ne pas pleurer, à ne pas nous mettre en colère et même l'expression de la tristesse n'a pas bonne presse ! Alors que faire ? Vite, vite trouver une solution pour ne pas laisser voir ce qu'il n'est pas « correct » d'éprouver !

« Je suis en colère parce que mes parents ne veulent pas m'acheter la console de jeux que je désire. » Que cache ce désir inassouvi ? Des besoins que le jeune cherche à satisfaire. Probablement un besoin d'appartenance (avoir la même chose que ses copains), un besoin de jeux, de détente, peut-être aussi l'envie de se rassurer en se disant qu'il pourrait réaliser les mêmes performances que ses camarades et ainsi nourrir son estime de lui-même. Voire s'il est plus performant qu'eux, cela pourrait devenir une façon d'affirmer sa différence. Si au lieu de se focaliser sur la console, il pouvait comprendre ce qu'il cherche à satisfaire par ce moyen, une multitude d'autres possibilités s'offriraient à lui pour combler ses différents besoins. Cela deviendrait une occasion d'exprimer sa créativité et de développer son autonomie pour satisfaire ses besoins.

Perpétuelle recherche

Les êtres humains sont en perpétuelle recherche de la satisfaction de leurs be-

soins. Les désirs et les stratégies uniques qu'ils imaginent pour y répondre leur donnent l'illusion qu'ils vont éprouver un soulagement, une plénitude. Et effectivement ils goûtent le plaisir éphémère du désir satisfait. Combien de temps ? Il suffit de regarder le coffre à jouet de nos enfants pour constater que passé les premières minutes, les jouets sont rarement la source durable de la satisfaction imaginée. Si nous ne prenons pas le temps de clarifier les besoins qui seraient satisfaits à travers tel objet ou telle action, nous nous privons de notre créativité pour nous adapter à la réalité. Est-il vraiment profitable d'acheter à un ado un vête-

ment de marque à 100 € quand on a du mal à payer son loyer ? La prise en compte des besoins de chacun, ceux de l'enfant et ceux de l'adulte est nécessaire à l'harmonie. Cette équité dans la considération des besoins de chacun fait partie de l'apprentissage de l'autonomie et est une voie pour poser des limites.

Quelles limites fixer ? Sur quelles bases ? Concrètement comment faire autrement que de céder au désir des enfants, et se laisser entraîner dans une escalade, une surenchère sans fin, qui inévitablement va générer des conflits et de la violence ? La CNV invite à nous appuyer sur un baromètre simple,



Le processus de communication non-violente

Le processus de la communication non-violente est une invitation à accueillir ce qui se passe en moi (mes sentiments et mes besoins) et à être conscient de ce qui compte pour moi dans la relation. L'intention en CNV est de créer une qualité de relation qui favorise la découverte des besoins de chacun et si possible leur satisfaction. C'est en étant conscient de mon intention que je pourrais tenir un cap même si la

situation est difficile. Je vais porter mon attention sur le moment présent et reconnaître ce qui se passe chez l'autre, quels sont ses sentiments. Quels qu'ils soient, je sais que cette expression, parfois violente de ce qu'il éprouve, cache un besoin qui n'est pas satisfait.

Et enfin, je sais aussi que le besoin inassouvi, une fois vu et entendu, ne va plus exercer la même pression. Le

manque, une fois identifié et reconnu, s'apaise. Les besoins ne sont ni bons ni mauvais, ils se manifestent par le biais de nos sentiments pour garantir notre intégrité physique, psychique et nous poussent à nous réaliser. Si donc nous prenons le temps de décoder quels sont les besoins cachés par les désirs, nous accédons à un espace où il n'y a plus le jeu destructeur de qui a tort et qui a raison.

celui de l'équité dans la prise en compte des besoins de chacun.

Mon fils, adolescent de 15 ans, me demande une paire de chaussures d'une marque précise. Effectivement, changer ses chaussures serait utile. Je constate qu'une paire quasiment identique coûte 20 € de moins que celle qu'il réclame. Comment gérer la situation ? Je commence par me donner du temps pour écouter mon agacement et clarifier mes besoins : prendre soin du confort de mon enfant et en même temps faire bon usage de l'argent que je gagne. Je réalise que cette situation pourrait être une occasion de partager mes valeurs avec lui. Une opportunité de parler avec lui, par exemple, de ce qui contribue ou non à la construction de l'estime de soi. La seconde étape est d'entendre son désir et de clarifier, avec lui, ce que la marque de la chaussure représente de si important. Vient-elle nourrir un besoin d'appartenance, qu'il satisferait en adoptant les mêmes codes vestimentaires que ses amis ? Si c'est autre chose nous allons poursuivre le dialogue pour trouver son besoin. La troisième étape sera de lui exprimer ce que j'ai repéré d'important pour moi. Enfin, nous allons ensemble chercher comment faire pour que l'un et l'autre nous soyons contents. La solution qu'il a proposée dans cette situation a été de payer la différence avec son argent. Ainsi, il devient responsable de ses choix en assumant leurs conséquences. L'argent de poche devient un moyen d'apprentissage de l'autonomie. Les limites, quand elles sont reliées à du sens et à de la coresponsabilité, construisent la confiance en soi et en l'autre.

Vers l'autonomie

La gestion de la frustration est facilitée par ce cheminement. Il est fréquent que la demande de l'enfant ne puisse pas être satisfaite mais, par le dialogue, il a été reconnu et entendu dans ses besoins. Le parent exprime un OUI à ses propres besoins, plus qu'un NON à la demande de l'enfant. L'apprentissage de la frustration est une étape nécessaire pour devenir un adulte autonome ayant la capacité de s'adapter à

son environnement de façon créative et réaliste. La complexité vient du fait que cette construction de l'être humain est en perpétuel mouvement. À la naissance les enfants sont totalement dépendants des adultes pour satisfaire leurs besoins. Il est donc légitime que l'adulte soit non seulement attentif mais également responsable de la satisfaction de tous les besoins de l'enfant. Il est tout aussi légitime que l'enfant, de façon variable selon son stade d'évolution, soit en posture d'attente vis-à-vis des adultes pour la satisfaction de ses besoins. Le défi est de les accompagner pas à pas vers l'autonomie, de leur apprendre à trouver les stratégies adaptées pour satisfaire leurs

besoins. La communication est au cœur de cet apprentissage de l'autonomie, et quand elle est focalisée sur les besoins, les portes du dialogue restent ouvertes. Il arrive aussi que le désir soit directement lié à un besoin, je pense particulièrement au désir d'apprendre, il n'y a plus qu'à inventer ensemble les stratégies adaptées pour préserver cet élan de vie.

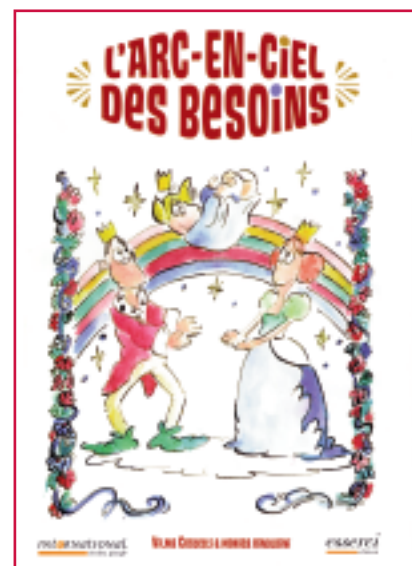
Caroline Ader Lamy

(1) Association pour la communication non-violente, Françoise Berry, Les Plaines, 84220 Murs. Tél. 04 32 50 20 24. Site : www.nvc-europe.org - Pour en savoir plus : « Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs », Marshall Rosenberg, Ed. La Découverte, 1999.

ITALIE

Les Editions « Esserci » au service de la communication non-violente

Les éditions Esserci, dirigées par Vilma Costetti, ont vu le jour en 2003, avec la publication en italien du livre de Marshall Rosenberg, « *Le parole sono finestre* » (Les mots sont des fenêtres). Le matériel pédagogique et les livres publiés – en italien, français et anglais – visent au renforcement des compétences pour créer un monde – intérieur et extérieur – bienveillant, et gérer le pouvoir « avec » les autres plutôt que « sur » les autres êtres humains et vivants. Les enfants et les parents aimeront particulièrement la série « *Besoin et Stratégies* » avec les aventures de Louise et de Clément. Ces livres constituent un support de choix pour s'initier dès le plus jeune âge au processus de communication non-violente de Marshall Rosenberg.

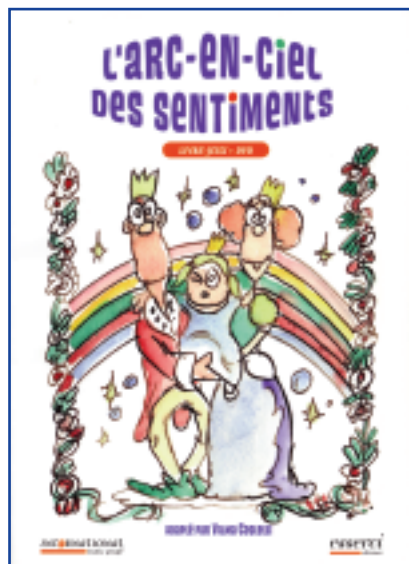


La Communication NonViolente, ou comment parler le langage du cœur ? Tel est bien le défi qui est proposé aux adultes lors de stages ou ateliers : exprimer ce qui est le plus vivant en eux. Certains d'entre nous y arrivent assez spontanément, pour d'autres le ré-apprentissage se révèle plus difficile. Dans leur histoire personnelle, plus les personnes ont été encouragées, en-

fants, à exprimer leurs sentiments et leurs besoins et à formuler des demandes au lieu d'apprendre à devenir ce que Marshall Rosenberg appelle de « gentils morts vivants », plus il leur est facile, adultes, de rentrer dans une relation - à elles-mêmes et aux autres - vitalisante. Dans les ateliers ou livres pour enfants qui leur proposent d'explorer une autre façon d'être en lien avec le monde, il est essentiel de les aider à comprendre qu'ils ne sont pas responsables du bien-être ou du mal-être de leurs proches. Le message inverse est véhiculé dans la phrase « Il est pénible, il saute partout... elle me fatigue avec ses questions à longueur de journée, ça me tue ! ». Bien sûr, les phrases prononcées n'ont pas toujours cette force, mais le « tu es gentil, tu as vraiment été très sage aujourd'hui » et la récompense qui suit, ont un effet au moins aussi pénétrant. Le message qui entre dans la tête de l'enfant est : pour faire plaisir à ceux qu'il aime, il a intérêt à réviser à la baisse son niveau de vitalité.

Le livre « L'arc-en-ciel des sentiments » montre particulièrement aux enfants qu'il est plus intéressant pour la santé et le bonheur de tout le monde, parents et enfants confondus, d'avoir un niveau d'expression de soi élevé. La palette de sentiments que nous pouvons éprouver a une fonction particulièrement importante dans notre vie, celle de nous indiquer si nos besoins sont satisfaits ou non. Ces émotions et sentiments exprimés sont les voyants qui nous indiquent si nous sommes comblés ou en état de déséquilibre. Ils sont les outils de notre autonomie. Je ne me sens donc pas agacée, furieuse, découragée parce que l'autre a fait ceci ou cela, mais parce que j'ai besoin de repos, de soutien, de compréhension...

Quand les enfants, lors d'ateliers ou de la lecture de « L'arc-en-ciel des besoins », réalisent cela, ils éprouvent un soulagement extrême... comme si la vie reprenait tout son sens ! Quand ce poids de culpabilité est enlevé, il est très émouvant, alors, de voir comme ils retrouvent leur élan naturel de générosité, comme ils se remettent en lien avec leur créativité.



Cette créativité est aussi soutenue par une prise de conscience capitale : celle de la différence fondamentale qui existe entre les besoins et les moyens ou stratégies que l'on met en œuvre pour y répondre. Dans notre apprentissage de la vie en société, nous entendons habituellement ce genre de phrase : « Viens vite m'aider, j'ai besoin de toi pour ranger les courses ». Bien souvent se cachent là trois ou quatre expressions qui, si elles étaient consciencisées, enlèveraient de la confusion. Il se peut, quand je dis cela, que ce soit une exigence ou bien une demande (donc négociable) ; j'y parle aussi de mon besoin (d'aide) et par la même occasion je dis comment j'aimerais recevoir cette aide ! Il est plus rassurant et éducatif pour un enfant de faire la clarté sur ce qui est exprimé. Rassurant, parce qu'il comprend exactement ce qui est en jeu. Et éducatif, parce qu'il apprend à faire la différence entre un besoin dont la nature ne peut pas être remise en question et une stratégie qui, elle, est négociable. Cette clarté nourrit tout le monde. Celui qui fait cette demande un peu confuse ne sait jamais si, quand on lui dit non, on n'a pas l'intention de répondre à son besoin ou si c'est la stratégie qui ne nous convient pas. Souvent je peux entendre cette objection « C'est bien trop compliqué pour les enfants, cela prend trop de temps d'expliquer tout cela ». Dans mon expérience, le temps qui semble « perdu » aujourd'hui est du temps gagné pour demain. Qui n'a

pas en mémoire les crises interminables ou musclées dues à de l'incompréhension avant de pouvoir revenir à un état plus paisible, sans parler des dommages tels que la perte de confiance ou d'estime de soi ? Il ne s'agit pas non plus d'explications très longues car si nous, adultes vivons cette clarté, elle agira par imprégnation sur nos enfants comme lorsqu'ils ont appris à parler leur langue « maternelle ». C'est tout naturellement et sans contrainte que ce langage au service de la vie, trouvera sa place en eux car la vie en nous est structurée pour le recevoir. Il est impressionnant de voir comment la lecture de ces livres « pour petits » qui sont dans la collection Besoins et stratégies, les « Clément et Louise » parlent aux enfants les plus jeunes. On dirait qu'ils ne se lassent pas d'écouter une parole qui touche leur cœur au point qu'ils demandent à les lire, et les relire encore. Une parole où enfants et adultes font jouer ensemble une créativité au service de chacun afin que les besoins de tous soient satisfaits. Nous avons le pouvoir de tisser des liens vivants et d'écrire notre histoire à l'encre de la vie. Alors, s'il était une fois... ferions-nous le pari du langage du cœur ?

Nathalie Dard

Association pour la communication non-violente, région Aquitaine
http://nvc-europe.org/SPIP/_Nathalie-Dard

Edizioni Esserci - Via Silvano Caleri 14 - 42100 Reggio Emilia (Italie). Tél. +39 0522 943 053 - email: info@centroesserci.it - Site : www.centroesserci.it - NVA diffuse un bon nombre d'ouvrages des Editions Esserci.

